

KEPUASAN PENGGUNA (MAHASISWA)

Aspek yang diukur meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan *tangible*.

Dari total 250 mahasiswa yang mengisi kuesioner, diperoleh hasil 92.5% menjawab 'sangat baik' dan 7.5% menjawab 'baik' untuk aspek kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan (*reliability*).

Untuk aspek kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (*responsiveness*), sebanyak 85.2% mahasiswa menjawab 'sangat baik', dan 14.8% menjawab 'baik'.

Untuk aspek kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan (*assurance*), sebanyak 87.7% menjawab 'sangat baik' dan sisanya sebanyak 12.3% menjawab 'baik'.

Adapun aspek kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa (*empathy*), hasilnya sebanyak 92.5% mahasiswa menjawab 'sangat baik' dan 7.5% mahasiswa menjawab 'baik'.

Terakhir untuk aspek penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana (*tangible*) diperoleh hasil 85.2% mahasiswa menjawab 'sangat baik' dan sebanyak 14.8% mahasiswa menjawab 'baik'. Berikut dilampirkan diagram dari hasil survei yang telah dilakukan :

